

Č. Poskytovatele: **SML 791/2024**. Č. Objednatele: SML2024136, č.j.: SPCSS-06575/2024

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Se sídlem	Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922
IČO	03630919
DIČ	CZ03630919
Zastoupená	
Bankovní spojení	
ID datové schránky	ag5uunk

(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a. s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840
IČO	25145444
DIČ	CZ699000372
Zastoupená	
Bankovní spojení	

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“), a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 a č. 3 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 4 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3.
- 3.2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 Smlouvy. Tyto ceny jsou konečné a mohou být navýšeny jen z důvodu dle čl. 4.2 této smlouvy. Smluvní strany tímto sjednávají maximální cenu za Doplňkové služby, která v součtu nesmí překročit částku 9 759,25 Kč bez DPH po dobu trvání této Smlouvy.
- 4.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 4.3. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou jednorázovou fakturu za cenu Podpory dle této Smlouvy po nabytí účinnosti této Smlouvy, přičemž pokud by byla tato smlouva předčasně ukončena dle čl. 11 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zúčtovat Objednateli skutečně poskytnutou Podporu za období trvání této Smlouvy. Faktura za poskytnuté Doplňkové služby bude vystavena vždy do 15. dne v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byly příslušné Doplňkové služby poskytnuty, a to elektronicky na e-mailovou adresu: epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele, přičemž přílohou faktury bude Objednatelem potvrzený písemný předávací protokol o skutečně poskytnutých Doplňkových službách v daném zúčtovacím období. K faktuře bude přiložen výkaz skutečně poskytnutých Služeb.
- 4.4. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů od jejich doručení. K uhrazení faktur dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

- 4.5. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „**ZDPH**“) a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Občanský zákoník**“).
- 4.6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 4.7. Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 ZDPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Objednatel na bankovní účet místně příslušného správce daně Poskytovatele.
- 4.8. Pokud Objednateli vznikne podle § 109 ZDPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, nebo se Objednatel důvodně domnívá, že tyto skutečnosti nastaly nebo mohly nastat, má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně, tzn., že je Objednatel oprávněn odvést částku DPH podle faktury – daňového dokladu vystavené Poskytovatelem přímo příslušnému finančnímu úřadu, a to v návaznosti na § 109 a § 109a ZDPH.
- 4.9. Úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka Poskytovatele vůči Objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení Smlouvy za uhrazenou. Zároveň je Objednatel povinen Poskytovatele o takové úhradě bezprostředně po jejím uskutečnění písemně informovat.
- 4.10. Poskytovatel je povinen bezprostředně, nejpozději do dvou pracovních dnů od zjištění insolvence nebo hrozby jejího vzniku, oznámit takovou skutečnost prokazatelně Objednateli – příjemci zdanitelného plnění s uvedením data, kdy taková skutečnost nastala. Porušení této povinnosti je smluvními stranami považováno za podstatné porušení této Smlouvy.

5. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 5.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
 - i. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.
 - ii. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.

iii. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.

5.3. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1. Objednatel prohlašuje, že:

- je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
- splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

6.2. Poskytovatel prohlašuje, že:

- je podnikatelem dle ust. § 420 a násl. Občanského zákoníku;
- splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
- je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy;
- se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Smlouvy, jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci plnění dle této Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění dle této Smlouvy za maximální smluvní ceny uvedené v této Smlouvě;
- mu v poskytování plnění dle této Smlouvy nebrání stav nouze či jiná opatření přijatá v ČR nebo v rámci EU v souvislosti s pandemií nebo válečným stavem na Ukrajině (dále jen „**Opatření**“);
- že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o střetu zájmů“) (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
- jím poskytované plnění dle této Smlouvy odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění dle této Smlouvy vztahují;
- si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci předmětu této Smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek dle § 6 odst. 4 ZZVZ. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této Smlouvy a vůči všem osobám, které se na plnění předmětu této Smlouvy podílejí, zajistit dodržování platných a účinných pracovněprávních předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy apod.), právních předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti

a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a právních předpisů týkajících se ochrany životního prostředí;

- v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350–401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování NÚKIB**“), nemá významný vztah k Ruské federaci, tj.:
 - nemá sídlo v Ruské federaci;
 - není závislý na dodávkách z území Ruské federace;
 - plnění dle této Smlouvy nebude dodáváno prostřednictvím pobočky Poskytovatele v Ruské federaci;
 - plnění dle Smlouvy nemá svůj vývoj či výrobu lokalizovanou v Ruské federaci;
 - jeho významní dodavatelé ve smyslu § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti nepoužívají ICT služby či produkty závislé na dodavateli s významným vztahem k Ruské federaci;
 - v souladu s čl. 5k Nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, není:
 - ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
 - právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v tomto odstavci, nebo
 - fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednají jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v tomto odstavci,

a to včetně svých subdodavatelů, pokud představují více než 10 % hodnoty plnění dle této Smlouvy. Pokud v průběhu účinnosti Smlouvy dojde k nedodržení podmínek dle tohoto odstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele;

- na Poskytovatele ani jeho subdodavatele nedopadají mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (dále jen „**ZPMS**“) (např. nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině), na základě kterých, Objednatel nesmí zpřístupnit finanční prostředky za plnění této Smlouvy;
- ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (dále jen „**Nařízení č. 269/2014**“), není fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem nebo fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem s nimi spojeným uvedeným v příloze I Nařízení č. 269/2014. Pokud v průběhu účinnosti této Smlouvy dojde k nedodržení podmínky dle věty první tohoto pododstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele;

- ve smyslu varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 ZoKB, dne 8. 3. 2023 pod sp. zn. 350–303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování NÚKIB II**“) nemá nainstalovánu a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přistupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům.

6.3. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:

- i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
- ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
- iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
- iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.

6.4. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:

- i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
- ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu s příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
- iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů;
- v. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- vi. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v této Smlouvě a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou;
- vii. dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána příslušnými orgány Objednatele. Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat

a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

6.5. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat Objednatele uložených v datové základně Systému;
- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo 3. osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

6.6. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- ii. zajistit technickoorganizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět vědomě bez souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

7. OCHRANA INFORMACÍ

7.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „**Důvěrné informace**“);
- ii. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

7.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.

- 7.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
- 7.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech, a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, že by jako „důvěrné“ byly označeny:
- i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
 - ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií, podmínky této Smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetí fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právnická osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.
- 7.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle odst. 7.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle odst. 7.5. této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.
- 7.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 7.8. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o zpracování osobních údajů**“), splní veškeré povinnosti stanovené zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně,

zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití třetí osobou.

- 7.9. V případě, že se Poskytovatel dostane při plnění této Smlouvy do styku s osobními údaji shromažďovanými nebo zpracovávanými Objednatelem, uděluje mu Objednatel souhlas se zpracováním takových osobních údajů v rozsahu nezbytně nutném k plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen učinit opatření k jejich ochraně v souladu s obecně závaznými platnými předpisy ČR a s ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů neboli General Data Protection Regulation („GDPR“) a dále je povinen bezodkladně informovat Objednatele při jakémkoli zneužití těchto osobních údajů. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli po předchozím písemném upozornění provedení kontroly nakládání s osobními údaji a dodržování obecně závazných povinností Poskytovatele, jakožto zpracovatele osobních údajů, ohledně shromažďování a zpracování osobních údajů získaných při plnění této Smlouvy, a to kdykoli za trvání této Smlouvy, přičemž Poskytovatel je povinen tuto kontrolu umožnit. Objednatel je povinen oznámit Poskytovateli termín provedení kontroly alespoň 5 pracovních dní předem, a to elektronicky na e-mail Oprávněné osoby Poskytovatele uvedený v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 7.10. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.

8. NÁHRADA ŠKODY

- 8.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 8.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 8.5. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.

9. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 9.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty stanovené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Výše smluvních pokut dle této Smlouvy je v součtu limitována maximálně do výše 100 % z roční Ceny Podpory bez DPH.
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 9.3. Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu za porušení povinností sjednaných v čl. 7 této smlouvy ve výši 20 000 Kč za každé jednotlivé porušení.
- 9.4. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení jejich vyúčtování druhé smluvní straně.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „**Oprávněné osoby**“).
- 10.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.
- 10.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 10.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- 10.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

11. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

- 11.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou dvou let od nabytí její účinnosti.
- 11.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
 - i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
 - ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
 - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů nebo v případě nepravdivosti prohlášení učiněných v čl. 6 odst. 6.2 této Smlouvy,

- b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než čtyřicet pět (45) dnů,
 - c. porušení práv duševního vlastnictví jedné smluvní strany druhou smluvní stranou.
- iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- iv. Písemnou výpověď této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 11.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 11.4. Odstoupení od této Smlouvy a vypovězení této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení nebo vypovězení této Smlouvy druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.
- 11.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.
- 11.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni 1. 12. 2024. Nejpozději do data účinnosti smlouvy bude smlouva Objednatelům zveřejněna v registru smluv, jinak se Smlouva stává účinnou až okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „zákon o registru smluv“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že příloha č. 4 této Smlouvy (Cena Služeb), vyjma Ceny **Podpory ročně celkem** tvoří obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a zavazují se zajišťovat jeho utajení a odpovídajícím způsobem jej chránit.
- 12.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.

- 12.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 12.4. Smluvní strany souhlasí s tím, že označování dokumentů vzniklých na základě této smlouvy bude probíhat v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.spcss.cz/tlp/>).
- 12.5. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 12.6. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn Oprávněné osoby dle čl. 10.4. této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.
- 12.7. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 (slovy: jednom) vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2020 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce ve znění pozdějších předpisů.
- 12.8. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace Systému
 - Příloha č. 2 - Katalog Služeb – Podpora
 - Příloha č. 3 - Katalog Služeb – Doplnňkové služby
 - Příloha č. 4 - Cena Služeb
 - Příloha č. 5 - Oprávněné osoby
 - Příloha č. 6 - Plná moc [REDACTED]

12.9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne dle elektronického podpisu

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

██████████
████████████████████
Státní pokladna Centrum sdílených
služeb, s. p.

██████████
████████████████
ICZ a.s.

Příloha č. 1

Specifikace Systému

Aplikace e-spis je moderní třívrstvá aplikace, při jejímž vývoji byl kladen důraz zejména na standardizaci použitých technologií, komponentovou architekturu a maximální jednoduchost a intuitivnost ovládání.

Z těchto důvodů byly použity technologie JAVA, XML, XQW a ODBC. Tyto technologie zaručují možnost provozu na všech hlavních platformách (AIX, Microsoft Windows, Linux, UNIX) bez zásadních zásahů do infrastruktury Objednatele a využití nejlepších databází na trhu (Microsoft SQL Server, ORACLE).

Dalším důsledkem použitých technologií je jednoduchá možnost rozšiřování aplikace o další moduly a funkcionality a jednoduché zapracování legislativních změn.

Aplikace e-spis je navržena s ohledem na mnoho často se opakujících činností. Proto byly nejčastěji používané funkce optimalizovány a celkově byl kladen velký důraz na maximální ergonomii ovládání.

Zároveň je drtivá většina nastavení aplikace včetně různých číselníků administrovatelná vyškoleným administrátorem SPCSS a odpadá tak potřeba řešit drobná nastavení dodavatelsky.

Uživatelům je pak dána v aplikaci možnost přizpůsobit si zobrazení jednotlivých složek například přerovnáním sloupců, jejich přidáním, odebráním nebo změnou jejich šířky.

Celá aplikace je řešena jako modulární řešení, díky kterému lze pokrýt požadavky různých typů zákazníků. V rámci této servisní smlouvy jsou podporovány moduly:

- Spisová služba,
- Elektronická podatelna e-mailových zpráv,
- Elektronická podatelna datových zpráv z ISDS,
- Automat stahování a odesílání datových zpráv z ISDS,
- Modul Důvěryhodnosti,
- Modul Elektronického podpisu,
- Modul Konverze do výstupního formátu,
- Modul Integrace s CzechPoint@Office (formuláře),
- Modul Správa spisovny,
- Modul Registratury,
- Modul eIDAS
- Modul Publikace smluv do ISRS včetně Anonymizéru
- Modul Skenování a tisku štítků
- Integrační můstky NS API na systém PAVEZA
- Integrace na I.CA (odběr kvalifikovaných elektronických pečetí)

Aktuální verze spisové služby ke dni podpisu servisní smlouvy:

- testovací prostředí: 2.38.03.02
- produkční prostředí: 2.38.03.14

Příloha č. 2**Katalog Služeb – Podpora****Katalogový list 1 – Maintenance**

Katalogový list služby – Maintenance	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Maintenance
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti: - nové verze systému e-spis včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky), - meziverzí či hotfix systému e-spis s přehledem úprav. - nová verze systému e-spis vždy: • v souvislosti se změnou těchto právních předpisů: 1. Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, 2. Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, 3. Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, VMV část 62/2024(část II). 4. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, 5. Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, 6. Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů, 7. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, 8. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. 9. Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru. 10. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory (https://dms-support.i.cz/) pracovníkům Objednatele oprávněným požadovat Podporu. Průběžně jsou podporovány a udržovány vždy dvě po sobě jdoucí Minor verze: - Minor m. - Minor m – 1. Všechny předchozí minor verze nejsou nadále podporovány. Minor verze m - Aktuální minor verze produktu. - V rámci této verze se udržují verze na úrovni Release - Patch a na úrovni Build - Hot-fix.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje:	Rozvoj Systému dle jiných než vyjmenovaných legislativních a jiných předpisů.
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	Vzor verzování M.m.r.b, kde je M – Major, m – Minor, r – Release/Patch, b - Build – Hotfix. a) Major verze - Globální verze Informačního systému. - Významná změna architektury, funkčnosti nebo zaměření Informačního systému. b) Minor verze - Verze rozšiřující funkčnost Informačního systému. - Verze vydávaná Poskytovatelem v intervalech 3 až 4 kalendářních měsíců podle plánu rozvoje funkčnosti Informačního systému, který je určován Poskytovatelem. - Zahrnuje všechny relevantní funkčnosti, změny a opravy předchozích verzí Minor.Release.Build (pokud nejsou novou minor verzí změněny – např. optimalizace funkčnosti nebo opravy). - K verzi je připojen popis všech obsažených nových funkcností a změn. c) Release – Patch verze - Verze vydávaná Poskytovatelem v pravidelných intervalech jednoho kalendářního měsíce. - Verze obsahuje opravy chyb a problémů a optimalizaci stávající funkčnosti. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav a změn. d) Build – Hotfix verze

	- Opravná verze vydávaná na základě závažných chyb při provozu a používání Informačního systému. - Verze je vydána a připravena k implementaci v co nejkratším možném termínu nezávisle na Release – Patch verzích. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav. Příklad – verze 2.0.1.0 2 = Aktuální globální major verze Informačního systému. 0 = Zahajovací minor verze v major verzi 2 1 = První patch Poskytovatele v minor verzi 0 = Nejedná se o hotfix verzi.
Audit	
Audit licencí	Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli na vyžádání a po předchozím oznámení provést u Objednatele audit licencí – kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Poskytovatele, vyúčtuje Poskytovatel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.

Katalogový list 2 – Instalace verzí

Katalogový list služby – Instalace verzí	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Instalace verzí
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje: - Instalace major verze - Instalace minor verze - Instalace patch - Instalace hotfix
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Instalace verze – max. 3 x ročně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 3 - Řešení incidentů

Katalogový list služby – Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Řešení incidentů
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii: - oprava chybných dat po havárii, - obnova aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel) - zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii, - zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele. Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti: - analýza incidentu, - návrh opatření pro vyřešení incidentu, - příprava opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, - příprava pokynů vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace, - konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 4 hod. měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Řešení jakýkoliv návazného problému, řešení změnových požadavků
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 4 - HelpDesk

Katalogový list služby – HelpDesk	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	HelpDesk
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti: - provoz aplikace HelpDesk, - obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), - směrování požadavků a jejich administrace, - dohled na plnění SLA u řešitelských skupin, - reporting služeb z nástroje HelpDesku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 5 - HotLine

Katalogový list služby – HotLine	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	HotLine
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HotLine
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti: - Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem e-spis a instalovaných modulů. - Služba Hotline může být využita za předpokladu, že doba jednoho volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin. Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby, Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 6 - SLA

Katalogový list služby – SLA	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	SLA
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Služba SLA – služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba SLA zahrnuje: - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů: - volných kapacit odborných pracovníků, HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na Help Desk Poskytovatele. Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době. Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu. Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb. Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený. Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na Help Desk.

	Součástí nahlášení incidentu musí být: - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována. Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Výkaz prací
Sankce	
Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku	Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši: - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení Smluvní pokuta může být uložena maximálně do výše 20 % z roční Ceny Podpory bez DPH.

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
1	HAVÁRIE	8x5	3 hod.	do 24 hod.
2	PORUCHA	8x5	4 hod.	do 2 pracovních dnů
3	CHYBA	8x5	8 hod.	do 21 pracovních dnů
4	NEDOSTATEK	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
6	ŽÁDANKA	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
7	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
HAVÁRIE	Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
PORUCHA	Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních telefonních funkcí, totální výpadek tarifikace, totální selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí Systému).
CHYBA	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních telefonních funkcí, částečný výpadek tarifikace, částečné selhání konfigurace Systému, oslabení redundance, ...).
NEDOSTATEK	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
KONZULTACE	Dotazy k funkčnosti Systému.
ŽÁDANKA	Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix. Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplnkové služby.
NEUVEDENO	Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

Katalogový list 7 – Vedení projektu

Katalogový list služby – Vedení projektu	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Vedení projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací Osobní návštěva vedoucího projektu Zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	2,5 MD na rok
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Příloha č. 3**Katalog Služeb – Doplnkové služby****Katalogový list 8 - Přímá metodická podpora**

Katalogový list služby – Přímá metodická podpora	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Přímá metodická podpora
Služba v rámci záruky	NE – na základě objednávky/ požadavku Objednatele
Název činnosti	Přímá metodická podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	Přímá metodická podpora zahrnuje: - workshopy/prezenční školení pro vybrané skupiny zaměstnanců • noví zaměstnanci • vedoucí zaměstnanci • pracovníci podatelny/výpravny • sekretariáty – klíčoví zaměstnanci • správce spisovny apod. - tematicky zaměřené workshopy/školení • seznámení s novou verzí (e-spis, Správa spisovny) • představení nových modulů (moduly na objednávku) • administrace e-spis, Správa spisovny • práce ve Správě spisovny • archivace/skartace/elektronická skartace apod.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Do max. 1 MD/rok na základě objednávky
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Příloha č. 4

Cena Služeb

Cena Služeb se skládá z (i) ceny Podpory (dále „Cena Podpory“) a (ii) z ceny Doplnkových služeb (dále „Cena Doplnkových služeb“), kterých výše a způsob výpočtu je stanoven následovně:

Cena Podpory:

CENA PODPORY CELKEM ZA DOBU TRVÁNÍ SMLOUVY				
--	--	--	--	--

Rozpad Ceny Podpory:

SLUŽBY PODPORY		Cena za rok v Kč			
Katalogový list č.	Specifikace Podpory	Cena bez DPH před slevou	Sleva	Konečná Cena bez DPH	Konečná Cena s DPH
1.	Maintenance				
2.	Instalace verzí				
3.	Řešení incidentů				
4.	HELP DESK				
5.	HOTLINE				
6.	SLA				
7.	Vedení projektu				
CENA PODPORY ROČNĚ CELKEM				245 210,-	296 704,10

Cena Doplnkových služeb:

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY		Cena za hodinu v Kč	
Katalogový list č.	Specifikace Doplnkových služeb	Cena bez DPH	Cena s DPH
8.	Řešení změnových/rozvojových požadavků		
9.	Přímá metodická podpora		
10.	Školení		
11.	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli		
12.	Profylaktická prohlídka		
13.	Ad hoc služby		

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V průběhu trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat Doplnkové služby, a to na základě jednotlivých objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále „**Objednávka**“). Objednávka bude provedena Oprávněnou osobu Objednatele a bude zaslána e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele (dále „**Požadavek**“). Poskytovatel na základě doručeného Požadavku připraví a zašle Objednateli nabídku na realizaci Požadavku, přičemž cena musí odpovídat hodinové sazbě specifikované ve shora uvedené tabulce Doplnkových služeb (dále „**Nabídka**“). V případě akceptace Nabídky Objednatel, Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek stanovených v této Smlouvě objednané Doplnkové služby.

Příloha č. 5
Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno	Pravomocí	Kontaktní informace
	Smluvní	
	Technické	
	Realizační	
	Technické	

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Pravomocí	Kontaktní informace
	Smluvní	
	Realizační	
	Technické	
	Technické	
	Technické	

Příloha č. 6

Plná moc